

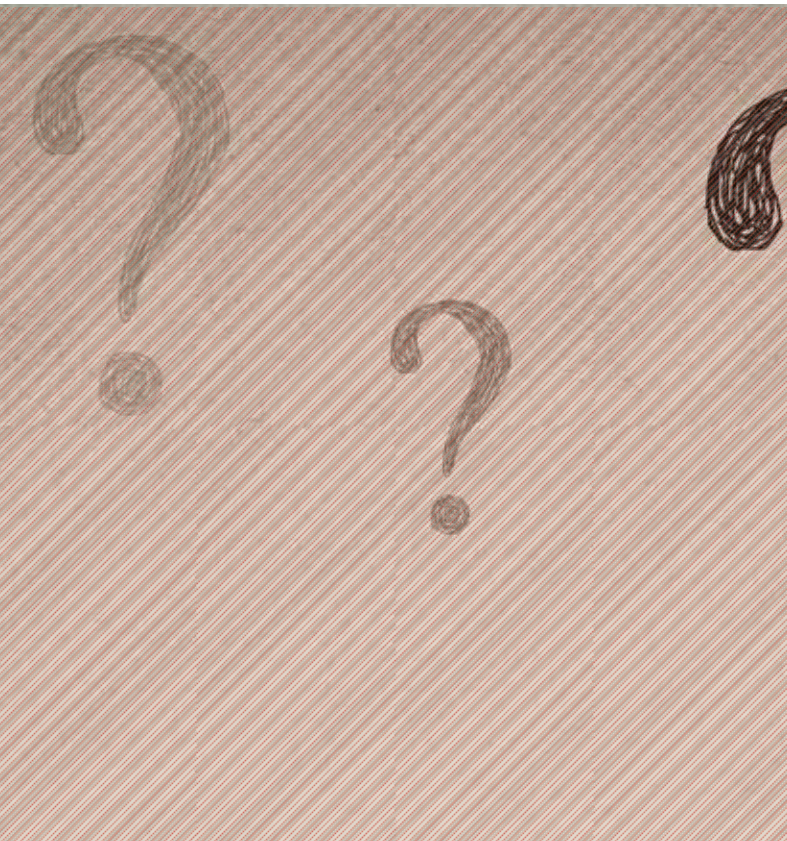
O que você precisa saber para captar e manter alunos?



Wille Muriel
Economista e mestre em Inovação e Competitividade. Autor do livro *A arte de gerir IES* e do modelo CDRD, criado para reduzir a evasão. Diretor-executivo da Carta Consulta

Você sabe dizer o que o seu aluno mais valoriza na sua IES? Do que ele mais gosta? Por que foi estudar na sua instituição? Ah, não exatamente? Os relatórios da comissão própria de avaliação não trataram bem essa questão? Os dados são inconclusivos? Já sei: você não tem tempo para isso, pois está muito ocupado com a visita da próxima comissão de avaliação *in loco* do MEC, ou com a captação de alunos, ou com a taxa de evasão, que no último semestre foi enorme... Pois bem, vai aí uma dica: faça essa pergunta para ele! “Do que você mais gosta aqui?”. E considere a resposta como um dos maiores tesouros da sua IES. É um tesouro porque a resposta diz como a sua oferta educacional é percebida exatamente por quem mais importa no processo de aprendizagem: o seu aluno.

Ao longo dos anos, os gestores da Educação Superior concentraram esforços no desenvolvimento de matrizes curriculares, projetos pedagógicos, relatórios para o MEC, crescimento no número de cursos, de vagas de professores e funcionários técnico-administrativos. Investiram em infraestrutura física e tecnológica, ficaram obcecados com a concorrência, implantaram todas as modas do momento em suas respectivas épocas e tudo isso é muito importante para gerir uma IES. Contudo, não responde a uma pergunta fundamental para a sua gestão: como seus alunos percebem o que você oferece para eles? É fundamental porque define qual é o valor da sua oferta educacional.



O QUE O ALUNO VALORIZA?

Por que a percepção de valor é tão importante? Porque é por meio dela que a IES pode captar mais alunos e, principalmente, evitar a evasão.

Quando você conhece o que o aluno mais valoriza na IES, fica mais fácil estabelecer o diálogo necessário para fazer com que ele compreenda melhor todos os benefícios que recebe. Então, se você está preocupado com a captação e com a evasão, concentre-se também na análise de valor percebido pelos alunos e crie esse indicador para mensurar em que medida os discentes percebem que os benefícios recebidos superam os custos assumidos.

Agora vem a boa notícia: isso é simples de medir! Conheça (e aplique) a equação de valor em serviços educacionais:

$$\text{Valor} = \text{Benefícios} - \text{Custos}$$

Ela indica que, no processo de percepção de valor, o aluno subtrai, daquilo que ele percebe como benefícios, todos os custos assumidos durante o processo de formação.

CUSTOS E BENEFÍCIOS

Só que, nessa análise de valor, temos um fator negativo que precisa ser reconhecido para que a equação indique, enfim, o valor positivo: os custos são aspectos tangíveis na percepção dos alunos, e por isto são mais facilmente percebidos. Vamos lá:

Custos = mensalidades (R\$); tempo de dedicação aos estudos, calculados em anos, semestres, meses, semanas, dias, horas, minutos; deslocamento até a IES; esforço físico; esforço psicológico; cansaço mental; renúncia a muitos eventos com os colegas e com a família; dentre outros. Veja como os custos podem ser mensurados, medidos por unidades monetárias, relógios e outros instrumentos de medição. Desse modo, são percebidos com maior precisão!

E os benefícios? São intangíveis: "Você no mercado de trabalho"; "Você bem empregado no futuro"; "Você, um profissional respeitado"; "Você, provando para o seu pai que pode vencer na vida"; "Você daqui a cinco anos...".

Não dá para perceber isso no presente, e o aluno de hoje é mais imediatista, quer viver o presente, o agora, e não o amanhã. Ele valoriza o seu momento, o seu prazer diário e tem dificuldade para construir e perseguir obstinadamente suas visões de futuro. Pensando dessa maneira, poderíamos reconstruir a equação de valor:

Valor = nenhuma garantia no futuro – custos imediatos

As questões que os alunos se formulam, consciente ou inconscientemente, não são complexas: em que medida o meu investimento (custo) vai valer a pena? Será que vou sair da faculdade empregado? Será que vou sair preparado para o mercado de trabalho? E se aplicasse o meu tempo e os meus recursos financeiros em outra atividade? Nesse momento, ele se apega ao que é mais tangível – um canudo, um título de graduado, um passaporte para uma pós-graduação. E aí são recriminados: "Eles só querem o diploma!"

Quantas vezes já ouvi isso nas salas de professores! Mas não é que eles queiram apenas um diploma. O problema é que só enxergam o diploma. Talvez queiram algo tangível para justificar todo o investimento que realizam na sua formação. Você já parou para pensar nisso? Nossos alunos não são piores. Não são pessoas piores. Não se trata de uma geração que não valoriza o conhecimento.

Quando o gestor da IES entende o que os alunos mais valorizam, há clara percepção do principal benefício que equilibra a equação de valor em relação aos custos tangíveis. Então, cuidado. Ao ouvir "só estou aqui por causa do diploma", você não deve ficar indignado com o aluno. Fique agradecido, pois ele está dizendo justamente o que consegue perceber diante das experiências que vivencia na IES.



BENEFÍCIOS TANGÍVEIS

Sua tarefa será a de tornar os benefícios tangíveis, e a estratégia é trazê-los para o presente. Isso significa que o espaço universitário deve promover experiências agradáveis aos alunos todos os dias. Como fazer isso? Vamos a alguns exemplos: eventos culturais, esportivos, voltados para a responsabilidade social (estou falando de extensão forte e bem planejada); metodologias de aprendizagem focadas no trabalho dos alunos e não na palestra do professor; muita tecnologia e conectividade nos *campi*, com direito a serviços por aplicativos móvel, jogos, premiações por desempenho; atendimento para reforçar o compromisso institucional com o sucesso do aluno, seu projeto de vida, sua profissão, sua carreira, a transformação de seus sonhos em realidade; design, ou seja, experiências envolventes com a marca no *campus*, no site, nas mídias impressas ou eletrônicas, nos espaços acadêmicos.

Veja, isso não está no futuro. Não acontecerá daqui a cinco anos, mas agora, na próxima semana, no próximo dia 15 de cada mês – e tudo o que precisamos fazer é criar, inovar, pensar o que poderia acontecer fora da matriz curricular, pois ela é apenas uma referência de conteúdo fundamental para avaliações como o Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (Enade), sem dúvida, mas não se sustenta em uma análise minimamente aprofundada sobre o valor do curso ou da IES na vida do discente.

A equação é simples e está posta. A tarefa, no entanto, parece ser mais complexa. Então comece daquele ponto fundamental: o que ele mais valoriza? Ou o que ele percebe como o maior benefício que recebe da IES, ou melhor, que constrói com ela?

Com isso em mente, invista no que ele percebe como benefício, mas, se o seu aluno disser que o maior benefício é o diploma, invista na construção e na comunicação de benefícios que façam sentido para ele no dia a dia da IES. Para fechar, indico algumas áreas de investimento: tecnologia – eles adoram; metodologias ativas – eles querem aprender fazendo e de um jeito mais participativo; design – eles adoram estudar em um lugar bonito e ao mesmo tempo instigante, cheio de provocações audiovisuais, espaços descolados e aconchegantes, como deve ser a vida.

Vá perguntar para eles. ■

willemuriel@cartaconsulta.com.br

